



제438회 국회(임시회)
제1차 행정안전위원회

민원 처리에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

<민원처리담당자 보호조치사항을 법률에 규정 등>

■ 김상욱의원 대표발의(의안번호 제2216802호)

2026. 8.

행 정 안 전 위 원 회

수석전문위원 장 지 원

목 차

I . 제안경위	
II . 제안이유 및 주요내용	
III . 검토의견	
1. 민원처리담당자의 보호조치사항을 법률에 규정	
2. 민원처리담당자를 존중하도록 민원인에게 의무 부여	
3. 민원처리담당자 보호조치 미이행 시 행정기관장에 대한 과태료 부과	

I. 제안경위

1. 발 의 자 : 김상욱의원 등 10인
2. 발의연월일 : 2026. 2. 12.
3. 회부연월일 : 2026. 2. 13.

II. 제안이유 및 주요내용

행정기관의 민원 현장에서 폭언·폭행, 흥기 소지, 반복적·지속적 문제 민원 제기 등으로 인해 민원 처리 담당자가 신체적·정신적 피해를 입는 사례가 지속적으로 발생하고 있으나, 현행 「민원 처리에 관한 법률」은 담당자를 보호하기 위한 구체적이고 실효성 있는 조치를 명확히 규정하고 있지 않아 안전 확보에 한계가 있다는 지적이 제기되고 있음. 또한 이러한 폭언·폭행 등으로 인한 고소·고발 또는 손해배상 청구가 발생하였을 때 담당자를 지원하기 위한 법적 근거 역시 미비한 실정임.

이에 따라 영상정보처리기기·호출장치·보호조치 음성안내 등 안전장비의 설치와 안전요원 배치, 폭언·폭행 방지 및 증거 확보를 위한 휴대용 영상·음성 기록장비와 녹음전화 운영 근거를 마련하고, 폭언·폭행·흥기 소지·반복적 민원 제기로 업무 수행을 방해하는 민원인에 대해 퇴거 또는 출입·전화 제한 조치를 할 수 있도록 규정하

는 등 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 예방 및 치료조치를 구체화 하였음.

아울러 민원인이 민원 처리 담당자를 존중해야 한다는 기본 의무를 명문화함으로써 민원 행정 과정의 기본적인 질서를 확립하도록 하였 으며, 민원 처리 담당자 보호조치를 이행하지 않은 행정기관의 장에게 500만원 이하의 과태료를 부과하는 벌칙 규정을 신설하여 제도의 실효성을 높이하고자 하였음(안 제4조제2항제1호부터 제6호까지 신설, 제5 조제3항 신설, 제47조 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 민원처리담당자의 보호조치사항을 법률에 규정

개정안은 행정기관의 장이 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 않은 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 필요한 조치를 구체적으로 규정하려는 것임(안 제4조제2항 각 호 신설).

현행	개정안
제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (생략) ② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 <u>민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u> 를 하여야 한다. <u><신설></u>	제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① (현행과 같음) ② ----- ----- ----- ----- <u>다음 각 호에 따른 예방 및 치료 조치</u> ----- ----- ----- 1. <u>민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원 등의 배치</u> 2. <u>민원인의 폭언·폭행 등의 방지 및 증거 수집 등을 위한 휴대용 영상음성기록장비, 녹음전화 등의 운영</u>
<u><신설></u>	

<u><신 설></u>	3. <u>다음 각 목의 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거, 일시적인 출입·전화 제한 조치</u> <u>가. 폭언·폭행</u> <u>나. 무기·흉기 등 위험한 물건의 소지</u> <u>다. 정당한 사유 없이 반복적 또는 지속적으로 민원을 제기하여 공무 수행에 심각한 지장을 초래하는 행위</u> <u>라. 다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 고통을 일으키는 행위</u>
<u><신 설></u>	4. <u>민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</u>
<u><신 설></u>	5. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원</u>
<u><신 설></u>	6. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원</u>
③ · ④ (생략)	③ · ④ (현행과 같음)

현행법 제4조¹⁾는 민원처리담당자(이하 “담당자”)에게 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하도록 의무를 부과하면서(제1항), 담당자 보호 조치 사항을 하위법령으로 위임(제2항), 행정기관의 장에 대한 담당자의 보호 조치 요구(제3항), 보호조치 요구를 이유로 담당자에 대한 불이익 금지(제4항) 등 담당자 보호에 대해 규정하고 있음.

그런데 현행법 제4조제2항을 보면, 담당자의 보호 조치를 하위법령(대통령령)으로 위임하면서 위임할 내용을 구체화하지 않아 하위법령에서 규정될 내용의 예측을 어렵게 할 뿐만 아니라, 담당자의 기본적인 인권 보장과 직접적으로 관련되는 중요한 사항을 법률에서 규정하지 않았다는 한계가 있음.

개정안과 같이 이법 시행령(제4조제1항제1호~제6호)에 따른 안전장비의 설치 및 안전요원 배치, 녹음전화 등의 운영, 민원인 퇴거 또는 일시적 출입 제한을 포함한 6가지 취지를 법률에 직접 규정(안 제4조제2항 1~6호)하게 되면, 담당자 보호 체계를 강화하는 효과가 있을 것으로 보임.

다만, 개정안 각 호의 6가지 보호 조치는 민원인의 ‘폭언·폭행’ 및 ‘정당하지 않은 반복 민원’ 등으로 인한 피해 예방과 치료를 목적으로 하는

1) 「민원 처리에 관한 법률」 제4조(민원 처리 담당자의 의무와 보호) ① 민원을 처리하는 담당자는 담당 민원을 신속·공정·친절·적법하게 처리하여야 한다.

② 행정기관의 장은 민원인 등의 폭언·폭행, 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 민원 처리 담당자는 행정기관의 장에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있다.

④ 행정기관의 장은 제3항에 따른 민원 처리 담당자의 요구를 이유로 해당 민원 처리 담당자에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

데, 규정하려는 각 호의 세부 내용이 대부분 폭언·폭행에 대응하는 데 맞추어져 있고, 그 외 민원(반복민원 포함) 등에 대한 보호 조치는 결여되어 있다는 점을 고려할 필요가 있음.

한편, 현행법 제4조제2항의 ‘민원인 등’이라는 표현은 ‘등’이 지칭하는 범위가 모호한 측면이 있음. 법률상 ‘민원인’의 개념에 이미 관련자가 포괄된다고 보아 법 규정의 명확성을 확보하기 위하여 ‘등’을 삭제하는 방안²⁾을 검토할 필요가 있음.

현행 시행령상 담당자 보호 조치를 법률로 상향하려는 유사한 취지의 정부안(2024. 10. 24. 발의, 의안번호 제2204890호) 및 김태선 의원안(2025. 4. 29. 발의, 의안번호 제2210219호)이 현재 우리 위원회에 계류되어 있으므로, 본 개정안과 함께 병합하여 심사할 필요가 있음.

【현행 및 개정안의 주요 내용 비교】

현 행	개 정 안
(법 제4조제2항) ○행정기관의 장: <u>민원인 등의 폭언·폭행</u> , 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 <u>민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치</u> 를 하여야 함.	(법 개정안 제4조제2항) ○행정기관의 장: <u>민원인 등의 폭언·폭행</u> , 목적이 정당하지 아니한 반복 민원 등으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위하여 <u>다음 각 호에 따른 예방 및 치료 조치</u> 를 하여야 함.
(시행령 제4조제1항) ○ 법 제4조제2항의 <u>대통령령으로 정하는</u> 필요한 조치 1. <u>담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및 안전요원</u>	(법 개정안 제4조제2항 각 호 신설) 1. <u>민원 처리 담당자의 안전을 보장하기 위한 영상정보처리기기·호출장치·보호조치음성안내 등 안전장비의 설치 및</u>

2) 행정안전부도 ‘등’을 삭제할 필요가 있다는 의견을 제시함.

현행	개정안
<u>등의 배치</u> 2. <u>민원인의 폭언·폭행 등을 방지하고 증거를 수집하기 위한 휴대용 영상음성 기록장비, 녹음전화 등의 운영</u> 3. <u>다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거 또는 일시적 출입 제한</u> 가. <u>폭언·폭행</u> 나. <u>무기·흉기 등 위험한 물건의 소지</u> 다. <u>목적이 정당하지 않은 반복·중복 민원 제기를 통한 공무 방해 행위</u> 라. <u>그 밖에 다른 민원인이나 담당자에게 신체적·정신적 피해를 입히는 행위</u> 4. <u>민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 담당자를 보호하기 위한 조치로서 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</u> 5. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원</u> 5의2. <u>폭언·폭행 등 형사처벌 규정을 위반한 행위를 한 민원인에 대한 수사기관에의 고발</u> 5의3. <u>담당자가 제5호의2에 해당하는 민원인에 대한 고소를 희망하는 경우 해당 고소를 위한 행정적·절차적 지원</u> 6. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원</u> 7. <u>민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간 설정. 이 경우 민원별 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 설정할 수 있음.</u> 8. <u>다음 각 목의 경우 전화나 면담의 종료 조치. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 함.</u>	<u>안전요원 등의 배치</u> 2. <u>민원인의 폭언·폭행 등의 방지 및 증거 수집 등을 위한 휴대용 영상음성 기록장비, 녹음전화 등의 운영</u> 3. <u>다음 각 목의 행위로 민원 처리를 지연시키거나 방해하는 민원인에 대한 퇴거, 일시적 출입·전화 제한 조치</u> 가. <u>폭언·폭행</u> 나. <u>무기·흉기 등 위험한 물건의 소지</u> 다. <u>정당한 사유 없이 반복적 또는 지속적으로 민원을 제기하여 공무 수행에 심각한 지장을 초래하는 행위</u> 라. <u>다른 민원인이나 민원 처리 담당자에게 신체적·정신적 고통을 일으키는 행위</u> 4. <u>민원인의 폭언·폭행 등이 발생한 경우 민원인으로부터 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치로서 민원 처리 담당자의 분리 또는 업무의 일시적 중단</u> 5. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로 인한 신체적·정신적 피해의 치료 및 상담 지원</u> 6. <u>민원인의 폭언·폭행 등으로 고소·고발 또는 손해배상 청구 등이 발생한 경우 민원 처리 담당자를 지원하기 위한 조치로서 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류 제출 등 필요한 지원</u>

현행	개정안
가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적 · 지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느 끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우 나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우	

다음으로, 개정안 제4조제2항제3호는 폭언·폭행, 무기·흉기 등의 소지, 정당한 사유 없이 반복·지속적 민원을 제기하여 공무 수행에 지장을 초래하는 행위 등으로 민원 처리를 지연 또는 방해하는 민원인에 대해 퇴거, 일시적 출입·전화 제한 조치를 규정하고 있는데, 시행령 제4조제1항제3호의 취지를 법률로 상향하면서 ‘전화 제한 조치’를 추가하려는 것임.

전화 제한 조치와 관련해서는, 법 시행령 제4조제1항을 보면 민원인과의 전화 또는 면담에 대한 1회당 권장 시간³⁾을 설정할 수 있도록 하되 민원 특성을 고려하여 권장 시간을 달리 할 수 있고(제7호), 민원인이 지속적으로 폭언·모욕·성희롱을 하거나(제8호가목), 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한(제8호나목) 경우는 사전 고지 후 전화나 면담을 종료할 수 있도록 규정하고 있음.

3) 권장시간은 기관별로 전화통화 1회당 약 20분을 설정하고 있음[관계부처합동, 「악성민원방지 및 민원공무원 보호강화 대책」(‘24.5.2.)]. 이에 따라, 정당한 사유 없이 시간을 초과하는 경우에는 민원공무원이 예고 후 통화를 종결처리할 수 있으며, 민원 응대 중 성희롱, 욕설, 폭언 시에는 시간 상관없이 전화를 종료할 수 있음. ※자료: 행정안전부

그러나, 위 시행령 규정(제4조제1항제8호) 취지는 최초 통화 또는 면담에 적용되는 것이라서, 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한(제8호나목) 민원인과의 첫 통화를 종료한 직후 동일인이 반복적으로 전화를 하는 경우에 대해서는 담당자가 종료 조치하는 등 적절히 대처하는 데 적용상 한계가 있는 것으로 보임.

이와 관련, 행정안전부는 해당 민원인과 최초 통화를 종료한 직후 반복적으로 전화가 오는 경우, 권장 통화시간과 무관하게 종료할 근거가 없어 처음부터 다시 권장 시간을 소요할 수밖에 없는 문제가 있으므로, 이에 대한 규정 보완이 필요하다는 입장임.

이에, 안 제4조제2항제3호는 반복되는 공무방해 전화·면담에 대한 종료권을 강화하여 민원인의 지속적 행위로부터 담당자를 보호하고, 타 민원 처리에도 지장을 받지 않게 하려는 취지라는 점에서 긍정적인 측면이 있다고 보임.

다만, ‘전화 제한 조치’라는 표현을 ‘폭행’이나 ‘위험물 소지’ 등 물리적 피해를 방지하기 위한 취지의 조문 내에 병기하고 있어 현장에서 발생한 행위에 대해서도 전화 제한이 가능한 것으로 해석될 수 있으며, 문언상 전화 제한 조치라는 표현이 전화 수신 차단과 관련된 것인지, 통화를 종료하기 위한 것인지 명확치 않은 점이 있음을 고려할 필요가 있음.

만약 개정안의 취지가 “권장 시간의 상당한 초과로 전화를 종료한

직후 동일인이 계속 전화하여 반복된 내용으로 공무를 방해한 경우”에 대해서 권장 시간과 관계없이 종료 조치를 취하기 위한 데 있다고 보면, 현행 시행령 제4조제1항제8호4)에 동 문구의 취지를 추가하여 법률에 상향⁵⁾ 규정하는 방안을 검토해 볼 수 있겠음.

2. 민원처리담당자를 존중하도록 민원인에게 의무 부여

개정안은 민원인이 민원을 처리하는 담당자를 존중하도록 하는 규정을 신설하려는 것임(안 제5조제3항 신설).

현행	개정안
제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다. ② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다.	제5조(민원인의 권리와 의무) ① (현행과 같음) ② (현행과 같음)

4) 현행 시행령 제4조(민원 처리 담당자의 보호)

① 법 제4조제2항에서 “민원 처리 담당자의 신체적·정신적 피해의 예방 및 치료 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치를 말한다.

8. 다음 각 목의 경우 **전화나 면담의 종료 조치**. 이 경우 그 조치 전에 해당 사유를 민원인에게 고지해야 함.

가. 전화 또는 면담 중 민원인이 반복적·지속적으로 욕설, 협박 등 폭언을 하거나 모욕, 성희롱(성적인 언동 등을 통하여 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 행위를 말한다)을 한 경우

나. 제7호에 따른 권장 시간을 상당히 초과하여 공무를 방해한 경우

5) 현행 시행령 규정(제4조제1항제7호·제8호)을 법률에 상향하려는 정부안(2024. 10. 24. 발의, 의안번호 2204890) 또는 김태선의원안(2025. 4. 29. 발의, 의안번호 2210219)이 발의되어 있어 병합 심사할 필요가 있음.

<신 설>

③ 민원인은 민원을 처리하는 담당자를 존중하여야 한다.

현행법 제5조6)에서는 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리를 규정하면서(제1항), 민원인은 민원 처리 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조해야 하고, 행정기관에 부당한 요구나 다른 민원인의 민원 처리를 지연시키는 등 공무 방해 행위를 금지하는 의무 또한 부과하고 있음(제2항).

개정안(제5조제3항 신설)처럼 민원인의 담당자 존중 의무를 명시하는 것은 현장의 상호 존중 문화를 조성하여 감정적 대립을 예방하고 담당자의 심리적 안정을 도모하는 데 긍정적인 측면이 있다고 보임.

다만, 존중 의무가 단순한 선언에 그치지 않고 실제 민원 처리 과정에서 구현되도록 하는 것이 적절할 것이므로, 별도의 항을 신설하기보다는 민원인의 의무를 규정한 현행 제5조제2항에 해당 내용을 반영하여 법조문의 간결성과 체계성을 도모하는 것이 바람직할 것으로 보임⁷⁾.

6) 「민원 처리에 관한 법률」 제5조(민원인의 권리와 의무) ① 민원인은 행정기관에 민원을 신청하고 신속·공정·친절·적법한 응답을 받을 권리가 있다.

② 민원인은 민원을 처리하는 담당자의 적법한 민원처리를 위한 요청에 협조하여야 하고, 행정기관에 부당한 요구를 하거나 다른 민원인에 대한 민원 처리를 지연시키는 등 공무를 방해하는 행위를 하여서는 아니 된다

7) <유사 입법례>

「초·중등교육법」 제18조의6(보호자의 의무 등) ① · ② (생략)

③ 보호자는 교육활동의 범위에서 교원과 학교의 전문적인 판단을 존중하고 교육활동이 원활히 이루어질 수 있도록 적극 협력하여야 한다

3. 민원처리담당자 보호조치 미이행 시 행정기관의 장에 대한 과태료 부과

개정안은 민원 처리 담당자 보호 조치를 하지 않은 행정기관의 장에게 500만원 이하의 과태료를 부과하려는 것임(안 제47조 신설).

현행	개정안
<u><신설></u> <u><신설></u>	<u>제5장 벌칙</u> <u>제47조(과태료) ① 제4조제2항을 위반하여 민원 처리 담당자를 보호하기 위한 조치를 하지 아니한 행정기관의 장에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.</u> <u>② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 행정안전부장관이 부과·징수한다.</u>

현행법에는 행정기관의 장에게 민원처리담당자에 대한 보호 조치 의무를 부과(현행 제4조제2항)하고 있으나, 담당자 보호 조치를 이행하지 않은 경우 과태료 등 제재 수단이 마련되어 있지 않음.

개정안은 담당자 보호 조치(안 제4조제2항 각 호)를 이행하지 않은 행정기관의 장에 대한 벌칙(과태료 500만원 이하)을 신설하려는 것으로, 이는 해당 기관의 책임감과 경각심을 고취하여 민원처리담당자 보호 제도의 실효성을 확보하려는 취지임.

개정안에 포함된 담당자 보호조치 미이행 시 과태료 부과 범위는 안 제4조제2항 각 호에 따라 i) 안전장비 설치·안전요원 배치(안 제1호), ii) 기록장비·녹음전화 운영(안 제2호), iii) 민원처리 방해 민원인의 퇴거, 일시적 출입·전화제한 조치(안 제3호), iv) 담당자 분리·업무 일시중단(안 제4호), v) 피해의 치료·상담지원(안 제5호), vi) 고소·고발 등의 법률적 대응 조력(안 제6호)으로 구분되고 있음.

한편, 민간 부문의 근로자를 대상으로 적용하는 「산업안전보건법」 제41조8)에서는 사업주에게 ‘고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치’(제1항)를 하도록 규정하면서, ‘건강장해 발생이나 발생 우려 시 업무의 일시 중단·전환 등 대통령령으로 정하는 조치’(제2항) 및 ‘사업주에 대한 근로자의 제2항의 조치 요구 및 해고 등 불리한 처우 금지’(제3항)를 규정하고 있고, 위반 시 벌금 및 과태료를 부과9)하도록 하

8) 「산업안전보건법」 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 --(중 략)-- 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 ‘대통령령’으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

「산업안전보건법 시행령」 제41조: 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말함.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환

2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

9) 「산업안전보건법」 제170조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제41조제3항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다)을 위반하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 한 자

「산업안전보건법」 제175조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우를 포함한다) --(중 략)-- 을 위반한 자

고 있음.

이러한 민간부문의 제재 규정에 비추어 볼 때, 행정기관에 대해서도 담당자 보호조치 의무 위반 시 과태료를 도입할지 여부¹⁰⁾는 제재의 실효성 등을 감안하여 입법정책적인 판단이 요구되나, 다음과 같은 점들을 고려하여 논의할 필요가 있음.

먼저, 국가·지자체 등 행정기관은 국민의 권리·의무 또는 공익과 직접 관련된 사안에 대해서는 일부 법률에 따라 과태료 부과 대상이 되기도 하는데, 주로 ‘개인정보처리자’¹¹⁾, ‘특정 재화의 수요자’¹²⁾ 등 특수한 지위에서 비롯되는 예외적인 경우인바, 일반적으로는 의무 위반에 대해 금전적 제재보다는 정부 감사에 의한 기관경고 또는 관련자 징계, 실태점검을 통한 결과 공개¹³⁾ 등의 행정상 조치 수단으로 기관의 이행을 유도하는 방안이 마련되어 있다는 점을 감안할 필요가 있음¹⁴⁾.

10) 만일 과태료 부과 근거를 마련할 경우 부과 대상을 「산업안전보건법」에 따른 범위와 유사하게 규정하고, 「민원 처리에 관한 법률」 제4조제4항(담당자의 조치요구를 이유로 담당자에 대한 불이익 금지)을 위반한 경우를 포함할지 추가적인 검토가 필요해 보임.

11) 「개인정보 보호법」 제75조(과태료) ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

2. 제21조제3항(제26조제8항에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보를 분리하여 저장·관리하지 아니한 자

12) 「대기환경보존법」 제94조(과태료) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다.

5. 제58조의5제1항에 따른 저공해자동차의 구매·임차 비율을 준수하지 아니한 같은 항 제2호(지방자치단체)·제3호(대통령령으로 정하는 공공기관)에 해당하는 자

13) 「민원 처리에 관한 법률」 제42조(확인·점검·평가 등) ① 행정안전부장관은 효과적인 민원행정 및 제도의 개선을 위하여 필요하다고 인정할 때에는 행정기관에 대하여 민원의 개선 상황과 운영 실태를 확인·점검·평가하고 그 결과를 해당 행정기관의 장에게 통보할 수 있다.

② 행정기관의 장은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과를 통보받은 경우에는 이를 해당 행정기관의 인터넷 홈페이지에 공개하여야 한다.

③ 행정안전부장관은 제1항에 따른 확인·점검·평가 결과 민원의 개선에 소극적이거나 이행 상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 건의할 수 있다.

14) 이와 관련하여 『법제기준과 실제』(2024 개정증보판, 국회사무처 발간)에서는 “행정기관에 대한 과태료

다음으로, 이 법에는 본질적인 민원 처리에 대한 각종 의무 규정들¹⁵⁾이 산재하고 있지만, 각 의무 위반 시 과태료 등 제재 근거가 전무하다는 점에서 개정안의 조치는 이 법에 따른 벌칙의 형평성을 결여하는 측면도 있어 보임.

만약 과태료 조항을 신설할 경우 개정안처럼 ‘행정기관의 장’에게 과태료를 부과하게 되면, 실제 보호조치 실무 책임자가 의무를 불이행한 사안에 대하여 기관장은 고의·과실이 없음에도 제재를 받게 되어 합리성이 결여될 수 있다는 점을 고려하여야 함¹⁶⁾.

문 의 처
02)6788-5339

부과는 의무부과에 대한 내용이 행정기관 간의 협조 등으로 해결할 수 있고, 해결이 되지 않을 시에는 정부조직 내부의 명령체계(국무총리의 조정이나 공무원에 대한 지휘감독권) 등을 통해 해결할 수 있으므로 신중하게 판단하여야 한다.”라고 실시함.

15) 「민원 처리에 관한 법률」 제6조(민원 처리의 원칙) ① 행정기관의 장은 관계법령등에서 정한 처리기간이 남아 있다가 그 민원과 관련 없는 공과금 등을 미납하였다는 이유로 민원 처리를 지연시켜서는 아니 된다. (단서 생략).

② 행정기관의 장은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니 된다.

제7조(정보 보호) 행정기관의 장은 민원 처리와 관련하여 알게 된 민원의 내용과 민원인 및 민원의 내용에 포함되어 있는 특정인의 개인정보 등이 누설되지 아니하도록 필요한 조치를 강구하여야 하며, 수집된 정보가 민원 처리의 목적 외의 용도로 사용되지 아니하도록 하여야 한다.

제9조(민원의 접수) ① 행정기관의 장은 민원의 신청을 받았을 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원문서를 부당하게 되돌려 보내서는 아니 된다.

제10조(불필요한 서류 요구의 금지) ① 행정기관의 장은 민원을 접수·처리할 때에 민원인에게 관계법령 등에서 정한 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니 된다

16) 「질서위반행위규제법」 제7조(고의 또는 과실) 고의 또는 과실이 없는 질서위반행위는 과태료를 부과하지 아니한다.